

**Apreciados ciudadanos y comunidad universitaria:**

La Universidad Nacional de Colombia es el centro de vida intelectual y cultural abierto a todas las corrientes de pensamiento y a todos los sectores sociales, étnicos, regionales y locales, lo que le permite fomentar el acceso con equidad al sistema educativo colombiano para formar profesionales competentes y socialmente responsables; además de contribuir a estudiar, conservar y enriquecer el patrimonio cultural, natural y ambiental de la nación, crear conocimiento en los campos avanzados de las ciencias, la técnica, la tecnología, el arte y la filosofía, analizar los problemas nacionales y proponer con independencia, formulaciones y soluciones pertinentes, y prestar apoyo y asesoría al Estado en los órdenes científico y tecnológico, cultural y artístico, con autonomía académica e investigativa.

Nuestro compromiso es prestar un servicio de calidad y oportuno a todos los ciudadanos con un trato respetuoso, equitativo, considerado, diligente y sin distinción alguna; buscando fortalecer la relación con los grupos de valor a través de la comunicación directa y la transparencia, garantizando los derechos constitucionales y legales. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atender al ciudadano.

**En la Universidad Nacional de Colombia usted tiene derecho a:**

- Ser tratado con respeto, con dignidad humana, igualdad e imparcialidad.
- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: escritas, verbales, virtuales o por cualquier otro medio sin apoderados.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier trámite o petición.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones y solicitudes en los plazos establecidos.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, respecto a cualquier trámite que se adelante en la Institución, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos, como los dispuestos en el sitio web: [www.unal.edu.co](http://www.unal.edu.co)
- Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Universidad Nacional, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal, y a solicitar y recibir copias gratuitas o a su costa, de acuerdo con el acto reglamentario de costos de reproducción de la información.
- Recibir atención especial y preferente como persona en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los servidores de la Universidad atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de los servidores de la Universidad.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de las actuaciones administrativas y académicas en las que tenga interés, además de aportar a ellas los argumentos o documentos que considere pertinentes para su valoración.
- Que sus datos personales sean tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia -adoptada a través de la Resolución de Rectoría 207 de 2021.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.


**Es fundamental que usted conozca sus deberes:**

- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Acatar la Constitución y las leyes.

**Canales de Atención**

Para una adecuada relación con sus usuarios y grupos de valor, la Universidad Nacional de Colombia dispone de los medios y personas en todo el territorio colombiano o exterior para servirle en la realización de los tramites y en la recepción y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias.

A continuación, presentamos los canales de atención con los que cuenta la Universidad Nacional de Colombia al servicio de la ciudadanía:

CANAL	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<p><b>Presencial</b> Se realiza la atención presencial a través de las diferentes Sedes (las solicitudes pueden ser verbales o por escrito).</p> 	<p>Secretarías de Sede, Unisalud</p>	<p><b>Nivel Nacional (Vicerrectoría General)</b> Carrera 45 No. 26-85 - Edificio Uriel Gutiérrez, Bogotá, D.C.</p> <p><b>Amazonía</b> Kilómetro 2, vía Tarapacá</p> <p><b>Bogotá</b> Carrera 30, No. 45-03</p> <p><b>Caribe</b> Cra. Circunvalar. San Luis Feetown, No. 52-44</p> <p><b>Manizales</b> Calle 65, Carrera 25</p> <p><b>Medellín</b> Carrera 65 # 59-110</p> <p><b>Orinoquía</b> Kilómetro 9, vía a Caño Limón</p> <p><b>Palmira</b> Carrera 32, No. 12-00</p> <p><b>Tumaco</b> Km. 30, vía Tumaco - Pasto</p> <p><b>De La Paz</b> Km 9 vía Valledupar - La Paz</p>	<p><b>Lunes a viernes</b></p> <p>8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p>
<p><b>Telefónico</b> Todos los ciudadanos pueden acceder a información u orientación sobre tramites a través de nuestro canal telefónico.</p> 	<p><b>Línea Gratuita Nacional</b></p> <p><b>PBX</b></p>	<p>01 8000 912 597</p> <p>(+57 1) 316 5000</p> <p><b>Nivel Nacional</b> - Ext. 8425</p> <p><b>Amazonía</b> - Ext. 29831</p> <p><b>Bogotá</b> - Ext. 18008</p> <p><b>Caribe</b> - Ext. 18425</p> <p><b>Manizales</b> - Ext. 50241</p> <p><b>Medellín</b> - Ext. 46580</p> <p><b>Orinoquía</b> - Ext. 29706</p> <p><b>Palmira</b> - Ext. 35113</p> <p><b>Tumaco</b> - Ext. 10541</p>	<p>Lunes a viernes</p> <p>8:00a.m. a 5:00 p.m.</p>
<p><b>Virtual</b></p> 	<p><b>Formulario PQRSD Web</b></p> <p><b>Correos atención al ciudadano Sistema de Quejas y Reclamos</b></p> <p><b>Notificaciones Judiciales</b></p> <p><b>Protección de Datos personales</b></p> <p><b>Redes Sociales</b></p>	<p><a href="http://quejasreclamos.unal.edu.co">quejasreclamos.unal.edu.co</a></p> <p><b>Nivel Nacional</b> <a href="mailto:sisquesu_nal@unal.edu.co">sisquesu_nal@unal.edu.co</a></p> <p><b>Amazonía</b> <a href="mailto:sec_amazonia@unal.edu.co">sec_amazonia@unal.edu.co</a></p> <p><b>Bogotá</b> <a href="mailto:sisquesu_bog@unal.edu.co">sisquesu_bog@unal.edu.co</a></p> <p><b>Caribe</b> <a href="mailto:sec_caribe@unal.edu.co">sec_caribe@unal.edu.co</a></p> <p><b>Manizales</b> <a href="mailto:sisquesu_man@unal.edu.co">sisquesu_man@unal.edu.co</a></p> <p><b>Medellín</b> <a href="mailto:quejas_med@unal.edu.co">quejas_med@unal.edu.co</a></p> <p><b>Orinoquía</b> <a href="mailto:sisquesu_ori@unal.edu.co">sisquesu_ori@unal.edu.co</a></p> <p><b>Palmira</b> <a href="mailto:sigres_pal@unal.edu.co">sigres_pal@unal.edu.co</a></p> <p><b>Tumaco</b> <a href="mailto:secretaca_tum@unal.edu.co">secretaca_tum@unal.edu.co</a></p> <p><a href="http://unal.edu.co/buzon-de-notificaciones.html">unal.edu.co/buzon-de-notificaciones.html</a></p> <p><a href="mailto:Protecdatos_na@unal.edu.co">Protecdatos_na@unal.edu.co</a></p> <p><a href="https://twitter.com/UNALOficial">twitter.com/UNALOficial</a></p> <p><a href="https://facebook.com/UNALOficial">facebook.com/UNALOficial</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/channel/UCnE6Zj2lIVxcvL5138B0Ceg">www.youtube.com/channel/UCnE6Zj2lIVxcvL5138B0Ceg</a></p> <p><a href="https://www.instagram.com/unaloficial">www.instagram.com/unaloficial</a></p>	<p>El portal web se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles</p> <p>Los correos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de los días hábiles.</p> <p>El correo se encuentra activo las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de días hábiles.</p> <p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados se gestionan dentro de días hábiles.</p>
<p><b>Escrito</b> Recibe sugerencias de los ciudadanos, servidores públicos y demás usuarios de la Universidad Nacional de Colombia</p> 	<p><b>Buzón UNISALUD</b></p>	<p>Ubicados en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia</p>	<p>Lunes a viernes</p> <p>8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>